

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE RS  
KOPI**



**Oleh :**  
**ARDHI WIRANATA**  
**NPM : 16.1.02.10420**  
**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**  
**SURABAYA**  
**2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE RS  
KOPI**



**Oleh :**  
**ARDHI WIRANATA**  
**NPM : 16.1.02.10420**  
**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**  
**SURABAYA**  
**2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE RS  
KOPI**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**ARDHI WIRANATA**

**NPM : 16.1.02.10420**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2020**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE RS KOPI**

**Dipersiapkan dan Disusun**

**Oleh:**

**ARDHI WIRANATA  
NPM : 16.1.02.10420**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 12 Juni 2020**

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

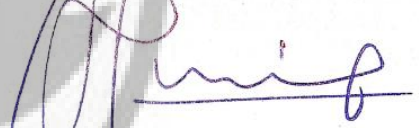
**Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.  
2. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh:**


**Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Suwitho, M.Si**

**Ketua STIESIA**


**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama: ARDHI WIRANATA

Npm : 16.1.02.10420

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE RS KOPI**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Juni 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Juni 2020



Ardhi Wiranata

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ardhi Wiranata  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 03 Maret 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Griya Citra Asri Rm 8E No 05  
Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Abdul Ghofur  
Alamat Rumah/Telepon : Griya Citra Asri Rm 8E No 05  
Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : CITRA RAYA OFFICE PARK  
KAV 1  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Bringin 477 Surabaya tahun 2010
2. Tamat SLTP di MTs Negri 3 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMA Wijaya Putra Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VIII	2016-2020	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ardhi Wiranata

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAFE RS KOPI”**

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Novianto Eko Nugroho , S.E., M.PSDM. Selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Abdul Ghofur dan Yustinah yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Terimakasih kepada pemilik Kafe RS Kopi yaitu Galih Rian Putra Kalingga S.M yang telah memberikan izin untuk melakukan riset penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan
8. Seluruh kawan-kawan SM-3 tercinta seangkatan tahun 2016 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 12 Juni 2020

Ardhi Wiranata



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	10
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Tinjauan Teoritis .....	11
2.1.1 Pemasaran .....	11
2.1.2 Jas .....	12
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.4 Harga.....	15
2.1.5 Kualitas Produk .....	17
2.1.6 Lokasi .....	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Kerangka Konseptual.....	30
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	31
2.4.1 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.3 Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
 <b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	35
3.1.1 Jenis Penelitian .....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel.....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	40

3.5.1 Uji Instrumen.....	40
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	44
3.5.5 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	45
3.5.6 Uji Hipotesis.....	45
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.2. Uji Intrumen Penelitian.....	48
4.2.1 Uji Validitas .....	48
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	50
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	53
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	59
4.5.1 Uji Normalitas .....	59
4.5.2 Uji Multikolinieritas .....	60
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.6. Uji Kelayakan Model.....	63
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
4.6.2 Uji F .....	63
4.7. Pengujian Hipotesis .....	64
4.8. Pembahasan.....	65
4.8.1 Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	66
4.8.2 Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.8.3 Lokasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	68
<b>BAB 5 : PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Keterbatasan.....	71
5.3 Saran .....	71
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	28
2. Hasil Uji Validitas .....	49
3. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	51
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Kafe RS.....	53
8. Taggapan Responden terhadap varibel Harga.....	54
9. Tanggapan Resonden terhadap Variabel Kualitas Produk.....	55
10.Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi .....	56
11.Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
12.Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
13.Hasil Uji Normalitas .....	60
14.Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
15.Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot .....	62
16.Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63
17.Hasil Uji F .....	64
18.Hasil Uji t .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	31
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	42
3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplott</i> .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
3. Hasil *Output* SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
10. Hasil Plagiasi

